



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2017



futuro
creando



ÍNDICE GENERAL

1. Antecedentes	2
2. Concepto de Educación Financiera	2
3. Objetivo General	3
4. Objetivos Específicos	3
5. Alcance	3
6. Público Objetivo	3
7. Contenido Cartilla de Educación Financiera	4
8. Estrategias de Implementación del Plan de Educación Financiera	5
A. Subprograma de Educación	5
B. Subprograma de Difusión de Información	6
9. Metodología	7
10. Evaluación	7
11. Presupuesto	7

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

Anexo 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Anexo A: Cartilla de Educación Financiera para adultos.

Anexo B: Cartillas de Educación Financiera para niños y jóvenes.

1. ANTECEDENTES

Banco BISA desde su creación 5 de julio de 1963, se destaca por innovar continuamente en los productos y servicios que ofrece, los cuales buscan atender las necesidades y requerimientos de sus clientes y usuarios.

La Misión de Banco BISA es “Simplificar la vida de nuestros clientes, con servicios y productos integrales y de alta calidad, a través de profesionales capacitados, con cultura de eficiencia, innovación, responsabilidad social, ética y transparencia, generando valor para los accionistas”.

Para Banco BISA la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto fundamental que genera valor y beneficios para sus grupos de interés, tanto internos como externos y está orientado a la triple dimensión de sostenibilidad: económica, social y ambiental.

El Programa de Responsabilidad Social de Banco BISA se encuentra alineado a su Visión, Misión y Valores de manera de encarar acciones enmarcadas en la filosofía de la Institución. En tal sentido, la implementación de un Programa de Educación Financiera se considera fundamental dentro del Programa de RSE porque permite interactuar con los Grupos de Interés identificados en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial. De igual forma, se considera responsabilidad de las entidades financieras el diseñar, organizar e implementar programas formalizados de educación financiera, a partir del artículo 79 de la Ley de Servicios Financieros promulgada en agosto de 2013.

El 28 de enero de 2016, la ASFI emite la circular 371/2016 en la que contiene las modificaciones al Reglamento de “Protección del Consumidor de Servicios Financieros” en la que se incluye la Sección 6 sobre el diseño, estructura y ejecución de los Programas de Educación Financiera. Asimismo, en la Circular ASFI/375/2016 se modifica la cita normativa de la columna correspondiente a “Objetivo al que contribuye” en el programa de Educación Financiera del Anexo 6 “Programa de Educación Financiera”.

2. CONCEPTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El desarrollo de nuestra sociedad, caracterizada por la complejidad de los mercados, así como de las relaciones financieras entre las personas y las empresas, a través de sus diferentes productos y servicios, manifiesta una creciente necesidad de prestar atención a la educación financiera de los clientes y usuarios del sistema financiero nacional.

La Educación Financiera se conceptualiza por el ente regulador como el **"Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que estos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras."**

Los cambios sociales, económicos y demográficos que se han ido produciendo en los últimos años han ocasionado una creciente complejidad en la toma de decisiones con trascendencia financiera. Estas decisiones implican un impacto financiero para quien las toma y es importante que las

personas puedan ser conscientes de las consecuencias financieras y aprendan a valorarlas. Por tanto, una buena cultura financiera, ayuda a los individuos y a las familias a aprovechar mejor las oportunidades, a conseguir sus objetivos individuales, familiares y empresariales.

La generación de cultura financiera es importante porque a través de ella se crea valor social a partir de las iniciativas que se realicen en este ámbito.

3. OBJETIVO GENERAL

El presente Programa de Educación Financiera de Banco BISA tiene como objetivo general el contribuir a la mejora de la cultura financiera de sus clientes, usuarios y población en general.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En concordancia con la Ley de Servicios Financieros y el Ente Regulador, los objetivos del presente Programa 2017 son:

- Educar sobre las características de los servicios de intermediación financiera ofertados: sus usos y aplicaciones así como sus beneficios y riesgos.
- Educar sobre las medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros.
- Informar sobre los costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros.
- Informar sobre los Derechos y Obligaciones respecto a los productos y servicios que ofrecemos.
- Educar sobre los derechos del consumidor financiero y sus mecanismos de reclamo.
- Educar sobre las características de las Garantías No Convencionales
- Informar sobre el sistema financiero y el rol de la ASFI.

5. ALCANCE

El presente Programa de Educación Financiera se implementará durante el año 2017 a nivel nacional.

6. PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo a los que está dirigido el presente Programa de Educación Financiera son clientes financieros, usuarios financieros y población en general:

- Clientes y usuarios.
- Micro y pequeños empresarios.
- Colegios
- Universidades y Centros Juveniles.
- Centros penitenciarios.

Respecto a los clientes la educación financiera servirá para que los mismos conozcan sus derechos y obligaciones como consumidores financieros y para promover transparencia en las relaciones comerciales con el Banco.

El Programa de Educación Financiera dirigido a los usuarios financieros busca mejorar su interacción con el sistema financiero y específicamente con nuestro Banco gracias al conocimiento de su funcionamiento, regulaciones, servicios, canales y productos que le permitan tomar decisiones financieras acertadas principalmente en relación al ahorro y el crédito como forma de endeudamiento.

El Programa de Educación Financiera incluye a los funcionarios del Banco como un canal informativo, que permitirá capacitar y orientar a los clientes sobre contenidos básicos del sistema financiero.

7. CONTENIDO CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los contenidos sobre los que se informará y educará a los diferentes Grupos de Interés en el presente Programa de Educación Financiera son los siguientes:

1. El Presupuesto Familiar.
2. El Flujo de Caja.
3. Activos, Pasivos y Patrimonio.
4. El Ahorro:
 - a. Plan de ahorro.
 - b. Reglas para ahorrar.
 - c. Productos financieros para tus ahorros.
5. Los Canales:
 - a. Banca por Internet.
 - b. Banca por celular.
 - c. Cajeros Automáticos.
6. El Crédito:
 - a. Tipos de crédito.
 - b. Beneficios y riesgos.
 - c. Cuándo y cómo endeudarse.
 - d. Usos del crédito.
 - e. Lo que debes saber antes de decidirte a solicitar un crédito.
7. El Seguro:
 - a. Tipos de seguro.
8. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero:
 - a. Derechos.
 - b. Obligaciones.
 - c. Punto de Reclamo.
 - d. Protección al consumidor financiero.
9. Elección del Producto o Servicio Financiero.
10. Medidas de seguridad de la información
11. Garantías no convencionales

8. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En base a los grupos de interés definidos, se presentan a continuación las actividades a desarrollarse para el cumplimiento de los objetivos del presente Programa de Educación Financiera, las cuales se han dividido en dos subprogramas:

A. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

Este subprograma se detalla en el **Anexo 6: Programa de Educación Financiera SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN**, adjunto al presente Programa de Educación Financiera. Se tiene planificado llegar a 25.000 beneficiarios.

- **CLIENTES Y USUARIOS**

Se tiene contemplada la realización de talleres de Educación Financiera a clientes y usuarios del Banco, los cuales recibirán un proceso de educación sobre temas prioritarios como el manejo de su presupuesto familiar y su flujo de caja, los beneficios y riesgos de productos y servicios financieros, el uso de la tecnología, la cobertura de seguros disponibles y la forma de utilizar el punto de reclamo como un mecanismo de defensa del consumidor financiero. Asimismo, se transmitirán las medidas de seguridad de información que deben tomar en cuenta y características de las garantías no convencionales.

En cada taller se repartirá la Cartilla de Educación Financiera Creando Futuro de Banco BISA, material de apoyo impreso. El material tiene un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender para el usuario o cliente. En el **Anexo A**, se adjunta un ejemplar de la cartilla.

Como meta se estima llegar a capacitar a 2.000 clientes y usuarios beneficiarios.

- **MICRO Y PEQUEÑOS EMPRESARIOS**

Se buscará beneficiar a micro y pequeños empresarios del área rural y urbana con talleres de Educación Financiera, con los siguientes temas: Finanzas personales y de su negocio/emprendimiento, productos y servicios financieros, canales electrónicos, sus derechos y obligaciones, medidas de seguridad de su información financiera y características de las garantías no convencionales.

En cada taller se repartirá la Cartilla de Educación Financiera Creando Futuro de Banco BISA, material de apoyo impreso. El material tiene un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender para el usuario o cliente. En el **Anexo A**, se adjunta un ejemplar de la cartilla.

Como meta se estima llegar a capacitar a 500 micro y pequeños empresarios.

- **COLEGIOS**

Banco BISA ha desarrollado un material de Educación Financiera para estudiantes de primaria y secundaria, cuyo objetivo es educar desde pequeños sobre el valor del dinero, el ahorro y trazarse metas.

El material contempla cartillas didácticas para niños y niñas de Primaria, cartilla didáctica para estudiantes de Secundaria, juegos digitales y juegos de mesa. En el **Anexo B**, se adjunta un juego de las cartillas.

Como meta se estima distribuir las cartillas a 20 mil estudiantes beneficiarios, previa capacitación a profesores de los colegios beneficiarios para su aplicación en aula.

También se realizarán presentaciones teatrales en colegios fiscales y particulares en las ciudades de La Paz y Santa Cruz con la finalidad de impartir la temática mencionada de forma innovadora y didáctica a 600 niños/niñas de los primeros cursos de nivel primaria.

- **UNIVERSIDADES Y CENTROS JUVENILES**

Otro grupo importante al cual Banco BISA llegará con talleres de Educación Financiera, es el de universidades, con temas: El ahorro, productos y servicios financieros, canales electrónicos, sus derechos y obligaciones y medidas de seguridad de su información financiera.

También se brindarán talleres a jóvenes asistentes de los Centros de Integración Juvenil (CIJ's) que están ubicados en todos los distritos de la ciudad de La Paz.

En cada taller se repartirá la Cartilla de Educación Financiera Creando Futuro de Banco BISA, material de apoyo impreso. El material tiene un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender para el usuario o cliente. En el **Anexo A**, se adjunta un ejemplar de la cartilla.

Como meta se estima llegar a capacitar a 2.000 universitarios y jóvenes beneficiarios.

- **CENTROS PENITENCIARIOS**

Se llevarán talleres de Educación Financiera en centros penitenciarios de la ciudad de La Paz, con el objetivo de transmitir la importancia del ahorro y el presupuesto familiar a reclusos y reclusas.

En cada taller se repartirá la Cartilla de Educación Financiera Creando Futuro de Banco BISA, material de apoyo impreso. El material tiene un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender para el usuario o cliente. En el **Anexo A**, se adjunta un ejemplar de la cartilla.

Como meta se estima llegar a capacitar a 500 reclusos beneficiarios.

B. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Este subprograma se detalla en el **Anexo 6: Programa de Educación Financiera SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**, adjunto al presente Programa de Educación Financiera.

En el Subprograma de Difusión de Información, se continuará informando a clientes y usuarios sobre la temática de Educación Financiera en medios tradicionales como: circuito cerrado de Banco BISA, folletería impresa, redes sociales y cuñas radiales.

Asimismo, se continuará con la difusión en circuito cerrado de nuestras agencias, los spots y videos enviados por ASFI y ASOBAN para informar a la población en general sobre temas financieros generales.

Con el objetivo de informar a la población en general, se publicarán una serie de historietas o comics sobre Educación Financiera, en un periódico de alcance nacional, con un tiraje de aproximadamente 80.000 ejemplares (cada publicación), además de 5.000 ejemplares en las agencias a nivel nacional para los niños y niñas que acompañen a sus padres a realizar transacciones y se difundirán cuñas radiales con consejos de seguridad de la información.

Banco BISA también participará con ASOBAN en las Jornadas/Actividades de Educación Financiera que organice ASFI, asimismo, en las actividades del Programa de Educación Financiera DESCUBRE organizadas por ASOBAN.

9. METODOLOGÍA

La metodología de capacitación, combina el aprendizaje con la práctica. Su propósito no solo es mejorar procesos o procedimientos, transmitir conocimientos y ayudar a desarrollar habilidades, sino sobre todo impulsar el cambio de conducta en quienes participan de los talleres, a partir de la reflexión colectiva.

La metodología se basa en la aplicación de procesos dinámicos y participativos orientados a que los participantes, a través de la práctica y del diálogo, puedan reflexionar sobre los conocimientos impartidos.

Los talleres se inician estimulando la creación de un ambiente relajado, en el que los/las asistentes se sientan cómodos/as y en confianza. Los contenidos son expuestos de manera tal, que se parte de la experiencia práctica (por lo general una dinámica cuidadosamente elegida, juego de roles o análisis de casos) para luego proceder al análisis colectivo y participativo en plenaria, con el propósito de que las y los asistentes despejen sus dudas y organicen y ordenen sus ideas con la ayuda del/la facilitador/a.

Se finaliza el ciclo, con “la aplicación”, que es la asociación que hacen los/las participantes con situaciones de su vida laboral o personal, llevando lo aprendido al terreno de la práctica.

10. EVALUACIÓN

El Banco realizará una evaluación anual para el seguimiento y medición del cumplimiento de las actividades de los programas descritos.

11. PRESUPUESTO PARA LA GESTIÓN 2017 (EXPRESADO EN BOLIVIANOS)

Para la implementación de este plan, Banco BISA tiene previsto ejecutar un presupuesto de Bs.1.357.548.- (Un millón trescientos cincuenta y siete mil quinientos cuarenta y ocho 00/100 bolivianos)

Este monto incluye, entre las principales actividades, lo siguiente:

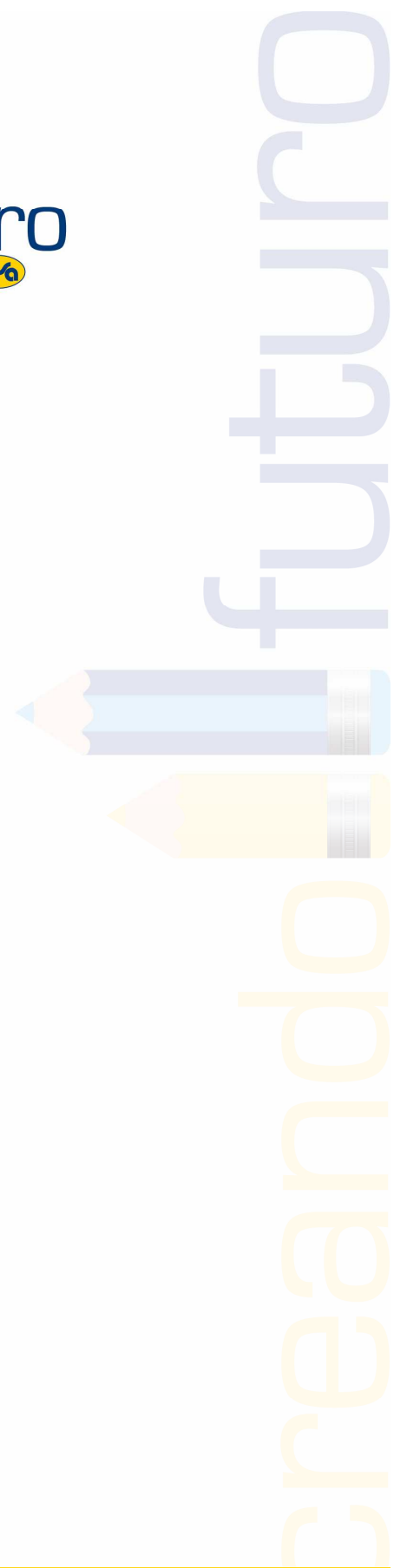
- Impresión de cartillas, lecturas complementarias y folletos de educación financiera para clientes, usuarios financieros y beneficiarios de talleres.
- Desarrollo y logística de eventos de capacitación en agencias del Banco.

- Desarrollo y logística de eventos educativos en sedes de asociaciones de productores, sedes de mujeres emprendedoras, centros penitenciarios, universidades, centros juveniles y colegios.
- Desarrollo de cápsulas animadas informativas sobre seguridad de la información, el ahorro, el crédito, garantías no convencionales y los derechos y obligaciones del consumidor financiero, entre otros.
- Producción y desarrollo de las historietas o comics de Educación Financiera.
- Impresión y distribución del material de Educación Financiera.
- Puesta en escena de teatro con contenido de Educación Financiera.
- Producción de material audiovisual especializado.
- Pauta de difusión de medios para cuñas radiales.

Adicionalmente al presupuesto mencionado, el Banco pondrá a disposición para la ejecución de este plan los recursos humanos necesarios, así como, los materiales, equipos e instalaciones para su implementación.



ANEXOS



ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Creando Futuro	Talleres de capacitación	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda. 2. Derechos y obligaciones de los consumidores financieros. 3. Mecanismos de reclamo.	Clientes y usuarios	2.000	- Presupuesto Familiar y del Negocio - Productos, Servicios y Canales - Derechos y Obligaciones del consumidor financiero - Medidas de seguridad de la información - Punto de reclamo - Garantías no convencionales	Marzo - Noviembre	x	x		
2	Creando Futuro	Talleres de capacitación	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda. 2. Derechos y obligaciones de los consumidores financieros. 3. Mecanismos de reclamo.	MyPES	500	- Finanzas Personales y del Negocio - Productos, Servicios y Canales - Derechos y Obligaciones del consumidor financiero - Medidas de seguridad de la información - Punto de reclamo - Garantías no convencionales	Julio - Noviembre	x	x		
3	Creando Futuro	Teatro y actividades lúdicas.	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda. 2. Derechos y obligaciones de los consumidores financieros.	Colegios	20.000	- ¿De dónde viene el dinero? - Aprende a elegir - Ahorrar es divertido - Nos trazamos metas	Febrero - Septiembre	x	x	x	
4	Creando Futuro	Talleres de capacitación	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda. 2. Derechos y obligaciones de los consumidores financieros. 3. Mecanismos de reclamo.	Universidades y centros juveniles	2.000	- Importancia del ahorro - Productos, Servicios y Canales - Derechos y Obligaciones del consumidor financiero - Medidas de seguridad de la información	Marzo - Octubre	x	x		
5	Creando Futuro	Talleres de capacitación	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda. 2. Derechos y obligaciones de los consumidores financieros.	Centros Penitenciarios	500	- Presupuesto Familiar - Importancia del Ahorro - Derechos y Obligaciones del consumidor financiero	Agosto - Septiembre	x	x		

**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)**

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	ASFI	Difusión spots informativos de ASFI por circuito cerrado	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa.	- Definida por ASFI.	Enero - Diciembre		x				
2	ASOBAN	Difusión cápsulas informativas de ASOBAN por circuito cerrado	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa.	- Definida por ASOBAN.	Enero - Diciembre		x				
3	ASOBAN	Portal Educación Financiera DESCUBRE	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa.	- Presupuesto. - Ahorro. - Inversión. - Sistema Financiero. - Productos y servicios financieros.	Enero - Diciembre			x			
4	Creando Futuro	Difusión de cápsulas informativas de Educación Financiera en circuito cerrado	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa. 3. Mecanismos de reclamo.	- Medidas de seguridad en el manejo de información. - Consejos de seguridad en el manejo de sumas importantes de dinero. - El ahorro. - El crédito. - Derechos y obligaciones del consumidor financiero. - Garantías no convencionales	Enero - Diciembre		x				
5	Creando Futuro	Impresión de folletería informativa de Educación Financiera	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa. 3. Mecanismos de reclamo.	- El crédito. - Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero. - El Presupuesto familiar. - El Ahorro. - Seguridad de la información. - Garantías no convencionales	Enero - Diciembre	x					
6	Creando Futuro	Impresión de cartillas de Educación Financiera para Colegios	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. 3. Mecanismos de reclamo.	- ¿De dónde viene el dinero? - Aprende a elegir - Ahorrar es divertido - Nos trazamos metas	Febrero - Septiembre	x					
7	Creando Futuro	"Posteos" de Educación Financiera a través de la página de Facebook	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa. 3. Mecanismos de reclamo.	- Cuenta de ahorro. - Planificación financiera familiar. - Cuidados en el uso de una Tarjeta de Débito/Crédito. - El rol de la ASFI. - Seguridad de la información. - Garantías no convencionales	Enero - Diciembre				x		
8	Boletín Mesa de Dinero	Envío de información económica relevante	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa.	- Indicadores económicos de Bolivia. - Tasas de interés. - Índices bursátiles. - Precios de minerales y materias primas. - Cotización del Boliviano. - Cotización Monedas duras. - Cotización Monedas latinoamericanas. - Tips de seguridad de la información.	Enero - Diciembre						x
9	Creando Futuro	Cuñas radiales de Educación Financiera	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios.	- Seguridad de la información. - Consejos de seguridad.	Abril - Noviembre					x	
10	Creando Futuro	Publicación de Comics (Historietas) de Educación Financiera	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.	- Seguridad de la información. - Conceptos de Educación Financiera. - Tipos de garantías	Julio - Diciembre	x				x	
11	Creando Futuro	Jornadas de Educación Financiera Stand de DESCUBRE	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. 2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa.	- Definida por la ASFI.	Marzo - Diciembre	x					x